GESTIÓN DEL USUARIO
Y PARTICIPACIÓN

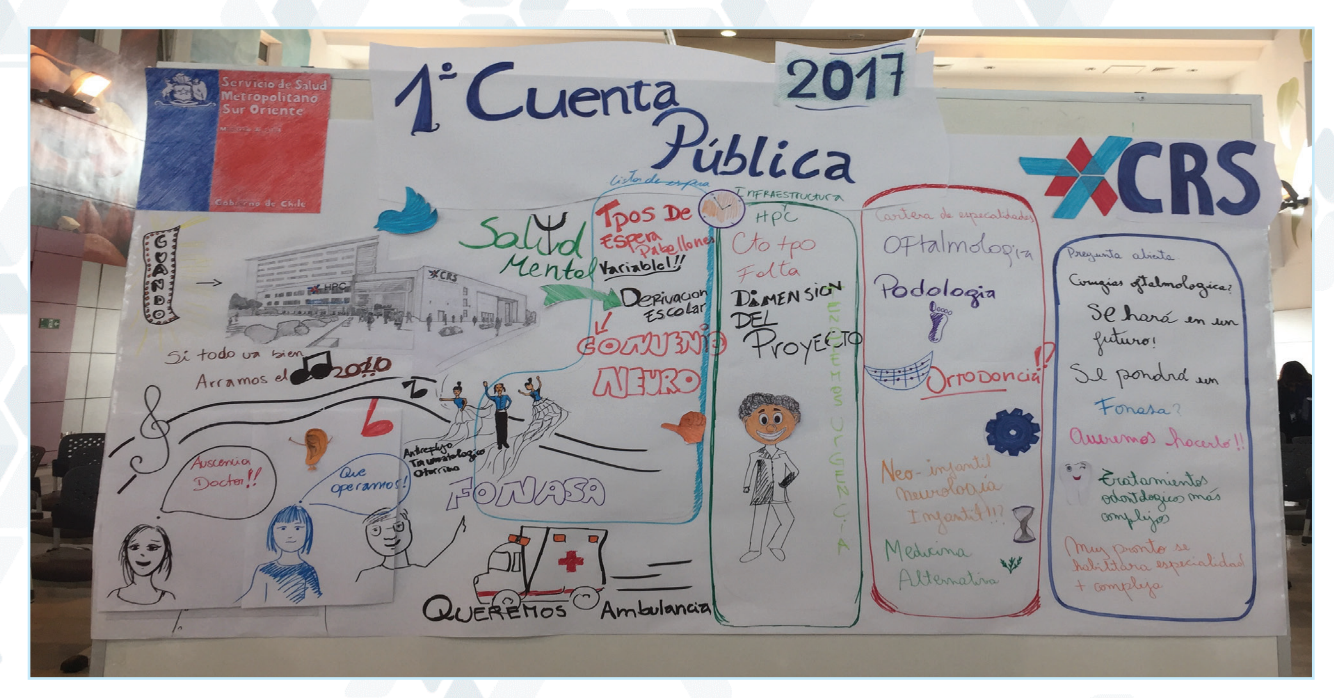


Noticicias | Comunidad | Cuenta Pública | ¡y mucho más!

BOLETÍN DEL USUARI@ CRS

Boletín bimensual CRS Hospital Provincia Cordillera

Primera edición, Octubre de 2018





WEÑOL TRIPANTÜ

¡Conozca cómo vivimos el año nuevo mapuche en el CRS!



ENTREVISTA EN SALUD

Conozca sobre la influenza y beneficios de la kinesiología en el adutolto mayor



CURSO POBLADORES BAJOS DE MENA

Colaboramos junto a la Fundación Puente Alto Puede Más, en dictar curso a dirigentes sociales de Bajos de Mena en promoción de salud y calidad de vida.

Horario de Atención del CRS:
Lunes a Viernes 08:00 a 17:00 horas.
Horario de extensión de 17:00 a 20:00 horas.

Avenida Eyzaguirre 2061
www.hpcordillera.cl
www.facebook.com/CRSHospitalProvinciaCordillera
Mesa Central : 22 6123064

PRIMER BOLETÍN DEL USUARIO DEL CRS

EDICIÓN AGOSTO DE 2018

El Boletín del Usuari@ CRS, es un proyecto de Gestión del Usuario y Participación con apoyo del Consejo de Usuario (CDU), con el fin de mostrar las distintas actividades y jornadas participativas que se desarrollan en el establecimiento, junto a las áreas que involucra la asesoría, como son la OIRS, Mesón de Orientación y Modelo de Acogida con las orientadoras de piso. Por otro lado, el boletín contiene información que sirve a la comunidad y le permita entender nuestra modalidad de atención, horarios, información relevante del territorio, redes sociales del CRS, entre otros, lo que lo convierte en un nexo de información entre el usuari@ y el establecimiento, como una de las primeras bases de la participación.

Dirección del Proyecto.

Ernesto Méndez.
Asesor Gestión del Usuario y Participación.

Comité Editorial.

Ernesto Méndez.
Asesor Gestión del Usuario y Participación.
Andrea Estrada.
Asesora de Comunicaciones y Relaciones Públicas.
Consuelo Labarca
Profesional Gestión del Usuario y Participación.
Juan Neculmán.
Facilitador Intercultural.
Carolina Fuentes.
Administrativo Gestión del Usuario y Participación.

Transcripción de entrevistas.

Carolina Fuentes.
Administrativo Gestión del Usuario y Participación.
Juan Neculmán.
Facilitador Intercultural.

Fotografía y grabación .

Ernesto Méndez.
Asesor Gestión del Usuario y Participación.
Carolina Fuentes.
Administrativo Gestión del Usuario y Participación.
Juan Neculmán.
Facilitador Intercultural

Diagramación.

Juan Neculmán.
Facilitador Intercultural.

Editor

Juan Neculmán.
Facilitador Intercultural.



Estimados Usuarios y usuarias.

A casi dos años de haber atendido al primer paciente en nuestron uevo Centro de Referencia de Salud Hospital Provincia Cordillera (C.R.S. H.P.C.) tengo el honor de escribir estas líneas a todos ustedes.

Han sido días de trabajo en conjunto, hemos ido creciendo, aprendiendo y conformando una gran familia entre quienes trabajamos aquí. Hoy, ustedes, los dueños finales del C.R.S; así como también de toda la red de salud Sur Oriente.

Nos quedan muchos desafíos por completar, y no tengan duda que, quienes trabajamos aquí, tenemos compromiso profundo con la salud pública y más aún, con nuestra gente de Puente Alto.
Tenemos la gran ventaja de contar con un equipo clínico, administrativo y de asesores con la capacidad máxima de anteponerse a los usuarios y usuarias, y ante todo proceso burocrático, es por eso que debemos aprender a valorar y aprovechar esta ventaja, de contar con el gran equipo del C.R.S. H.P.C.
Cuenten con nuestro compromiso, pueden estar seguros que de aquí, en el CRS Hospital Provincia Cordillera, queremos hacer las cosas de la mejor manera, para que tengamos la seguridad y el orgullo de pertenecer a esta institución como paciente, familiar o trabajador.

Recuerden, este edificio y todo lo que contiene, no tiene otra finalidad que la de brindar atención a cada uno de ustedes, esto los convierte en dueños finales, cuiden su casa hospitalaria, cuiden a quienes estamos aquí para atenderlos y brindarles la atención que necesitan.

Espero disfruten de nuestro primer Boletín del Usuario del CRS, el cual nos permite y nos permitirá ir compartiendo las distintas actividades, desafíos y por supuesto, sueños cumplidos.
Me despido con un gran abrazo a todos y cada uno de ustedes, pero recuerden, estoy y estamos aquí para acompañarlos en salud.

Director Luis Arteaga J.
Director

¿Qué significa CRS?
CRS es la abreviación de "Centro de Referencia de Salud", es decir, un centro de salud, de atención secundaria, al cual se acude exclusivamente por derivación, a través de Interconsulta de los consultorios o CESFAM del territorio. Tiene mayor nivel de complejidad que un consultorio o CESFAM, no tiene atención ambulatorio espontánea y **no contamos con servicio de urgencias.**



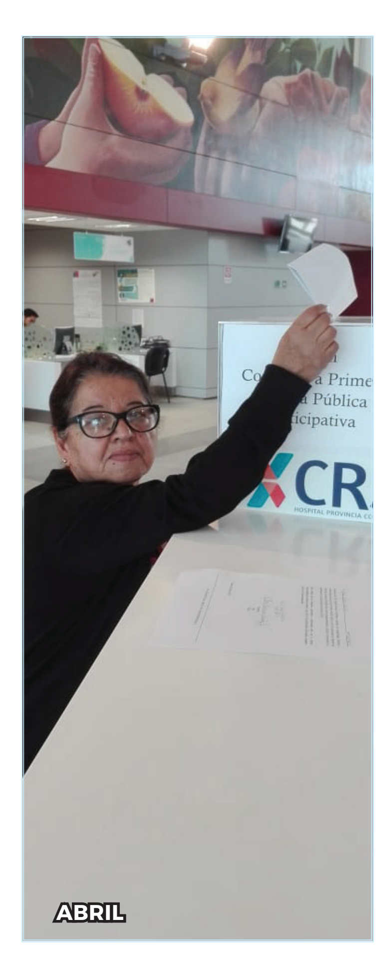
CUENTA PÚBLICA DEL CRS HPC 2018.

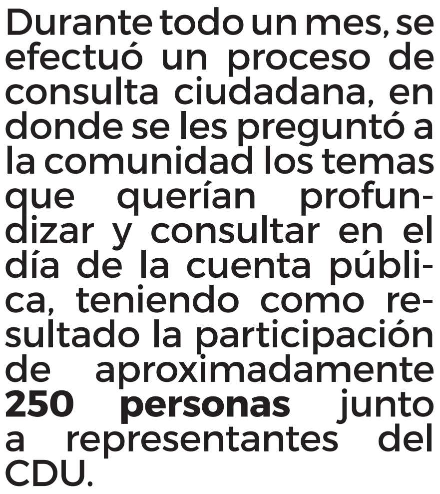
La cuenta pública participativa es la forma en que el Director del Establecimiento da cuenta a la comunidad, respecto de los logros institucionales, el uso de los recursos, la satisfacción de las necesidades y el cumplimiento de las políticas de salud.

De acuerdo a ello, nuestro Director Luis Artega rindió cuenta a la comunidad, sobre la marcha del establecimiento del año 2017, las tareas realizadas y las que están en ejecución.

¡LA CUENTA PÚBLICA FUE MUY PÚBLICA.

!EL PRINCIPAL PROTAGONISTA FUE LA COMUNIDAD!





Durante todo un mes, se efectuó un proceso de consulta ciudadana, en donde se les preguntó a la comunidad los temas que querían profundizar y consultar en el día de la cuenta pública, teniendo como resultado la participación de aproximadamente **250 personas** junto a representantes del CDU.

El día de la Cuenta Pública, participaron más de **80 personas del territorio**, junto a funcionarios y equipo directivo, los que plantearon sus consultas e interrogantes a través de variados canales.

Una de ellas fue las preguntas a viva voz, que efectuaron representantes de la comunidad en un dialogo directo con el equipo directivo, otra modalidad para los asistentes fue plantear las preguntas a través de tarjetas escritas, las cuales fueron llevadas a los paneles en consulta para ser leídas posteriormente y finalmente desde la comunidad virtual, nuestros amigos del Facebook Crs Hospital Provincia Cordillera plantearon sus consultas por dicho medio, dado que la podían ver en vivo a través de transmisión de streaming, al igual que nuestros pacientes que las podían ver en vivo a través de todos los TV de las salas de espera del CRS.

Todo lo anterior, permitió abrir la cuenta a la ciudadanía, al territorio, a los pacientes y a las redes sociales y juntar en un mismo espacio de consulta y debate a usuarios y directivos.



EL EQUIPO DE GESTIÓN DEL USUARIO Y PARTICIPACIÓN HIZO EL VIDEO DE LA CUENTA PÚBLICA JUNTO A CRSÍN.

En el CRS Hospital Provincia cordillera se grabó un video a cargo de Gestión del Usuario y Participación, el cual se puede encontrar en nuestro Facebook. El video se mostró en la cuenta pública con una percepción positiva de la audicencia, ya que el video tiene como fin orientar al usuario en el CRS.

Encuesta de satisfacción usuaria

Gestión de Usuario y Participación mide en el año la satisfacción usuaria, es decir qué tan satisfecho se siente el usuario en el CRS antes, durante y después de su atención de salud, en variados aspectos tales como: cuando lo llaman desde el Call Center para agendar una hora, cuando lo reciben en el mesón de orientación, pasar por admisión y si es que tuvo que pasar por una recaudación para efectuar pago. También aspectos clínicos vinculados a la atención en el box, con el equipo médico o profesional clínico, entre otros.

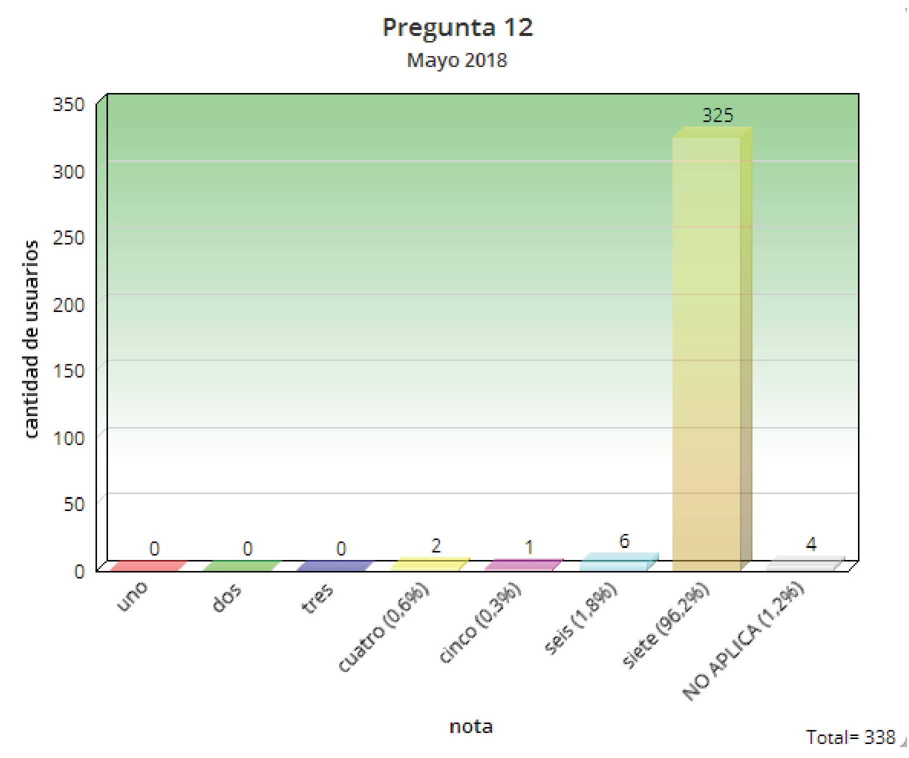
Lo indicado, con el fin de monitorear la atención en el CRS y poder mejorar cuando se detecten aspectos débiles, en materia de derechos y deberes en salud vinculato a: trato, cordialidad, amabilidad, entrega de información clara y oportuna, entre otros.

Es por ello, que se dispone de la segunda encuesta de satisfaccion usuaria aplicada en el CRS en el mes de mayo, lo que comprendió un grupo de 338 usuarios/as encuestados.

A continuación un gráfico con la pregunta ¿De forma general, cómo calificaría la atención entregada por el equipo de salud en el box de especialidad?

- **96,2%** lo califico con nota **7**.
- **1,8%** lo califico con nota **6**.
- **0,3%** lo califico con nota **5**.
- **0,6%** lo califico con nota **4**.

Mayor información, consulta en OIRS



¡¿Qué opinó la gente sobre el CRS?!

"Todo es excelente, agradecida de la atención".
"Todo bien, ningún problema".
"Está muy bonito, parece clínica, espero que siga igual ya que la atención es muy buena".
"Feliz por la atención, me agrada poder estar en el CRS".
"Me pareció bien, todo bien limpio".
"El trato es muy bueno, muy diferente a otros centros de salud".
"Los doctores son muy preocupados".

CONSEJOS DE SALUD: TU ESPECIALISTA TE ORIENTA

DOCTOR BRONCOPULMONAR JOSÉ SILVA.

¿Qué es la influenza?

La influenza es una enfermedad viral de alta contagiosidad producida por los virus de la influenza y su periodo de incubación varía entre 1 y 3 días. La transmisión del virus se realiza a través de las secreciones respiratorias del paciente infectado.



¿Cómo se propaga?

El sujeto infectado con el virus de la influenza es contagioso desde un día antes de comenzar los síntomas y mientras dura la enfermedad, usualmente alrededor de una semana.

Estas son algunas recomendaciones para la influenza :

Los virus de la influenza se propagan principalmente a través de las gotitas que van por el aire y se producen al toser, estornudar o hablar. Estas gotitas pueden caer en la boca o en la nariz de las personas que se encuentran cerca. Las personas con influenza pueden contagiar a otros, hasta unos 6 pies de distancia aproximadamente.

¿Cómo se previene?

- La mejor prevención es la Vacuna, recuerde estar atento a las campañas de vacunación de su centro de salud más cercano.
- Si el niño al que cuida tiene 6 meses o más, debería recibir la vacuna contra la influenza todos los años.
- Los bebés menores de 6 meses corren un alto riesgo de presentar complicaciones graves relacionadas con la influenza, pero no están autorizados para ser vacunados.
- Al vacunarse, disminuirá las probabilidades de contraer la influenza y, por lo tanto, de contagiar la enfermedad al niño.
- Manténgase alejado de personas enfermas lo más que pueda y haga lo mismo con el niño bajo su cuidado.
- Cúbrase boca y nariz al estornudar o toser. Usando el pliegue del codo, no las manos
- Lave sus manos frecuentemente con agua y jabón, especialmente después de estornudar o toser. En caso de no tener agua cerca, utilice un limpiador de manos a base de alcohol.
- Trate de no tocarse los ojos, la nariz o la boca. Los gérmenes suelen diseminarse de esta forma.
- Limpie y desinfecte a menudo las superficies de contacto más comunes, especialmente cuando alguien está enfermo.

¡Recuerde estos consejos, y proteja sobre todo a los lactantes, niños y adultos mayores!

CONSEJOS DE SALUD: TU ESPECIALISTA TE ORIENTA

KINESIÓLOGA DANIELA FUENTES



¿Qué beneficios trae la kinesiología en el adulto mayor?
Con el pasar de los años ocurren cambios normales en nuestro organismo, estos cambios se ven aumentados por la presencia de alguna enfermedad aguda o principalmente crónica. Para prevenir la progresión de los cambios físicos propios de la edad se recomienda la práctica de actividad física de forma regular, ¿pero que pasa cuando tengo algún problema de salud física?, acudimos a médico y este nos indica realizar sesiones de kinesiología. La kinesiología es una disciplina de la salud que se encarga de restablecer o mantener la movilidad funcional del cuerpo.

¿Qué le pasa al adulto mayor, por qué deben tener cuidados especiales?
Para conocer los beneficios de la kinesiología en las personas mayores debemos conocer algunos cambios físicos que surgen con la edad.

Existe una disminución del porcentaje de agua corporal, esto repercute en la cantidad de agua presente en los cartílagos articulares y discos intervertebrales, los cuales disminuyen su grosor, produciéndose erosiones y hendiduras en las superficies articulares conocidas como artrosis, que causan perdida de la movilidad. Ocurre una pérdida de masa corporal, ósea y principalmente muscular: a nivel óseo existe osteoporosis la cual aumenta el riesgo de fracturas frente a una caída o traumatismo. A nivel muscular ocurre una disminución del volumen y cantidad de las fibras musculares, lo que desencadena una disminución de la fuerza muscular, disminución de la velocidad y coordinación de los movimientos. A nivel del sistema nervioso existe pérdida de conexiones neuronales y disminución de la velocidad de conducción nerviosa.

¿De qué manera alivia la kinesiología al adulto mayor?
- Diminución del dolor.
- Mejor movilidad.
- Mejor equilibrio y coordinación.
- Aumento o mantención de la fuerza muscular.
- Aumento de la flexibilidad.
- Mejora de la resistencia aeróbica.
- Disminución de la frecuencia cardiaca.
- Disminución de la presión arterial y colesterol.

La kinesiología en las personas mayores tiene como objetivos, mejorar la condición física, mantener o mejorar la funcionalidad, optimizar la independencia y prevenir la incapacidad.

OIRS INFORMA.

La Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), constituye un espacio de diálogo entre la institución y la comunidad, en el cual nuestros usuarios y usuarias dan cuenta de sus necesidades, inquietudes y opiniones, de forma verbal o escrita, mediante el ingreso de "solicitudes ciudadanas".

Existen 4 tipos de solicitudes ciudadanas: consultas, sugerencias, reclamos y felicitaciones, las cuales pueden ser ingresadas de forma presencial, con la ayuda de nuestro equipo o vía web, ingresando a la dirección: oirs.minsal.cl.

Nuestro plazo legal para emitir una carta de respuesta es de 15 días hábiles, de esta manera entregamos alternativas de solución lo antes posible y/o información transparente en los casos que la solución requiera un mayor tiempo de gestión. Lo fundamental es generar cambios que favorezcan la experiencia de cada persona que ingresa al CRS Hospital Provincia Cordillera.

ENTREVISTA A SOLANGE YAÑEZ



¿Qué nos cuentas de ti Solange?
Hola, soy Solange Yáñez Campos, me desempeño como técnico en OIRS y trabajo en Gestión del Usuario y Participación. Por nuestra parte, en nuestra oficina de OIRS tratamos de dar pronta solución a toda duda e inquietud o consulta que presentan los usuarios en nuestra dependencias. Por lo anterior, trabajar en esta institución me llena como persona, ya que me gusta ayudar a los usuarios que requieren una orientación en el CRS.

¿Cómo ves el trabajo de OIRS?
Me gusta satisfacer las necesidades de los usuarios, para que puedan ir conforme con sus respectivos tramites al interior de la instituación. Es por ello que gestionamos las solicitudes ciudadanas, a los diferentes departamentos del CRS para buscar una pronta solución a sus problemas. Además, me gusta mucho interactuar con ellos en forma presencial ya que son muy cercanos y agradecidos por cada acción que uno realiza por ellos.

¿Cuánto tiempo llevas en el CRS y cómo lo has vivido?
Voy a cumplir un año trabajando en esta institución, pero llevo mucho tiempo trabajando en el área de salud. En nuestro equipo somos un grupo de 11 personas, el cual es muy cálido cuando se trata de recibir o gestionar algo, por lo que agradezco el recibimiento y acogida que he recibido. En cuanto a mi cargo, me gusta interactuar con los usuarios, gestionar prontas soluciones y que todos se vayan conformes. Aveces se desahogan contando sus problemas personales, y trato de tomarlo de la forma más humana posible para poder ayudarlos, ¡bueno, para eso estamos!

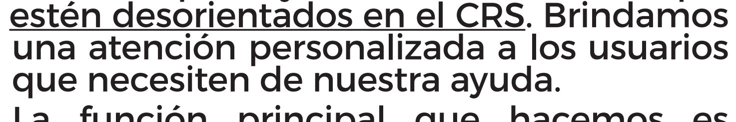
¿Cuál crees que es el rol del CRS?
Nuestra institución se destaca por la calidad y la respetuosa atención que brindamos a cada uno de nuestros usuarios.

Los consultorios de la red que pueden derivar al CRS son: **Vista Hermosa, San Gerónimo, Alejandro del Río, Cardenal Raúl Silva Henríquez y Karol Wojtyla.**

MODELO DE ACOGIDA DEL USUARIO (MAU).
El Modelo se refiere al proceso de los establecimientos de salud de la Red Sur Oriente, que tienen como fin, mejorar la calidad de la atención que se entrega a las personas que acuden a la red de establecimientos, enfocándose en los ámbitos que son más requeridos de intervenir según nuestros usuarios y usuarias: Información de Calidad, Trato Digno y Tiempos de Espera.

MARÍA PAZ DONOSO, ORIENTADORA DE PISO

¿Qué nos cuentas de ti María Paz?
Me llamo María Paz Donoso, soy orientadora de piso en el CRS. Tengo 24 años, vivo en Puente Alto, me encanta hacer deporte, sobre todo jugar a la pelota y tengo una hija de 5 años con mi pareja, quienes son todo para mí.

¿En qué consiste el cargo de orientadora de piso acá en el CRS?
Para la gente que no nos conoce, somos tres funcionarias de chaqueta roja, una por piso, y nuestra labor es: ayudar, acompañar y enseñar a los usuarios que estén desorientados en el CRS. Brindamos una atención personalizada a los usuarios que necesiten de nuestra ayuda.



La función principal que hacemos es orientar al usuario, a donde debe dirigirse para presentarse en su atención médica, también les enseñamos a usar los teléfonos para solicitar sus horas de control y el tótem de confirmación de presencia, eso a grandes rasgos.

La función que más me gusta es poder enseñarles a los adultos mayores a utilizar los teléfonos y los tótems , puesto que así la comunidad se educa y aprende cosas nuevas que no están acostumbrados en otros centros de salud.

¿Cuánto llevas en el cargo María Paz?
En el CRS llevo trabajando 9 meses, y sin duda mi equipo de trabajo es el mejor, siempre todos remando hacia el mismo lado, siempre todos con buena disposición y si hay algún problema como unidad lo resolvemos. Aquí en el CRS encontré verdaderas amigas, por lo que si algún día, tomamos caminos diferentes podré contar con ellas siempre , y eso me pone feliz, por lo mismo, me gusta trabajar aquí.

¿Cuál crees tú que es lo que caracteriza al CRS, y cómo vives el CRS personalmente?
El CRS ha sido un excelente proyecto de salud, y se nota en la comunidad que asiste a sus atenciones, ya que se va agradecida de la atención recibida de todos los que formamos esta familia que está en el área de salud.

Mi mayor cercanía son los usuarios adultos mayores, ya que acuden en solitario a su hora de atención, son amables y agradecidos cuando uno les ayuda en su estadía en nuestra institución. Igual contamos con usuarios que se alteran y se quieren saltar el tiempo de espera correspondiente de las interconsultas, eso a veces me hace sentir mal porque son muy ofensivos y deberían ser más amables y respetuosos, porque estamos trabajando para brindarle a ellos una atención de calidad.

Finalmente, me gustaría decirle a la comunidad que cuide y aproveche la buena atención que les brinda el equipo del CRS, es para todos, por lo que hay que cuidar las instalaciones y tener un buen trato hacia sus funcionarios, ya que trabajamos con dedicación para ellos.







CONSEJO DE USUARIOS (CDU).

Una instancia de participación del CRS para construir juntos.

El consejo de usuarios "CDU" es una instancia más de participación del CRS Hospital Provincia Cordillera, que busca el accionar de acuerdos y compromisos para mejorar la atención y la satisfacción de los usuarios, ejerciendo con ello el control social de la gestión pública en el establecimiento. Asimismo, ayuda a promover iniciativas y propuestas de la comunidad frente a problemas de salud y calidad de vida que los afectan, entregando información, aclarando dudas y promoviendo la participación de equipos de salud en el territorio.

Este CDU funciona en el CRS y se reúne al menos una vez al mes, para tratar e informar de temáticas de salud. Por lo tanto, si quieres canalizar tus inquietudes y sugerencias de los usuarios del CRS, acércate también al Consejo de Usuarios.

ENTREVISTA A EDUARDO DEL CDU.

¿Cuéntanos Eduardo, ¿Qué es el CDU?



Eduardo Curinao presidente temporal del CDU

El CDU se conforma por cierta cantidad de miembros, que funciona de manera participativa y voluntaria dentro del sector. Ellos vienen de lugares como por ejemplo juntas de vecinos, de organizaciones de adulto mayor, de comunidades indígenas, y aquí participamos de reuniones periódicas dentro del mes, en donde nos reunimos para entregar nuestras opiniones respecto a temas de salud o también problemáticas que afectan a nuestras comunidades y nuestras vidas cotidianas. Intentamos encontrar una solución, analizando bien cada problemática de nuestros miembros, eso nos ha servido de manera positiva en conocernos más entre nosotros y en ser un aporte positivo en nuestro territorio. Cabe destacar el rol del director del establecimiento, ya que ha sido muy atento y cercano con nosotros, siempre ha estado accesible y dispuesto a colaborar en nuestros asuntos, además de escuchar nuestros problemas e inquietudes. Quiero agradecer también a los miembros que conformamos el CDU, a Gestión del Usuario y Participación, que son muy responsables, siempre están preocupados de nosotros, de resolver nuestras inquietudes, siempre están ahí cuando los necesitamos.

NUEVA DIRECTIVA CDU

El 12 de septiembre de 2018 se efectuó el cambio de mando oficial del Consejo de Usuarios (CDU). De esta manera, dejó la directiva transitoria liderada por Eduardo Curinao a la actual directiva que los componen: Katherine Briones (presidenta), María Serrano (secretaria) y Adela Gallardo (tesorera), junto a tres cargos suplentes. Esta directiva tiene una duración de tres años y liderarán las actividades del CDU.



CHARLA EN EL JARDÍN SAN PEDRO Y SAN PABLO.

El equipo de Gestión del Usuario junto a Comunicaciones, realizó una charla para el Jardín Infantil San Pedro y San Pablo de Puente Alto, solicitada por el Consejo de Usuarios. Esta charla incluyó un exposición del broncopulmonar, respecto a los tipos de virus respiratorios frecuentes que afectan a niños y niñas, reconocimiento de síntomas y cómo prevenirlos. También expuso una matrona referente y experta en Lactancia Materna del Banco de Leche del Hospital Sótero del Río, la cual habló sobre la lactancia materna para la madre y el hijo.Las dos charlas se efectuaron en la sede social del sector vinculada al jardín infantil.





GUATITAS DE DELANTAL VISTA HERMOSA

En nuestro CRS se desarrollaron dos charlas a la agrupación Guatitas de Delantal de Vista Hermosa,con el fin de brindarles una jornada focalizada en la sexualidad, nutrición y autoestima desde una perspectiva psicológica, de este grupo específico. En ambas jornadas hubo una gran participación de las socias de la agrupación, siendo un espacio ameno de aclaración de dudas y retroalimentación a partir de sus vivencias.

Ellas aprendieron a mejorar su autoestima, autoimagen y problemas sentimentales que envuelve a su agrupación. Como antecedente, la agrupación Guatitas de Delantal de Vista hermosa lucha por su operación en la red, sumándose el CRS a ser parte de ello.

GUATITAS DE DELANTAL BAJOS DE MENA.

De igual manera, se desarrollaron dos charlas a la agrupación Guatitas de Delantal de Bajos de Mena. Para esta agrupación, es importante visibilizarse y conseguir apoyo de las autoridades para su anhelada operación, de esta manera, se comentó en ambas charlas la relevancia del cambio psicológico y físico al momento de hacer la operación, siendo así un espacio en donde pudieron aclarar conceptos y dudas con los profesionales respecto a su temática.

Es importante destacar que estas dos agrupaciones se acercaron a nuestro CRS, en donde Gestión del Usuario y Participación, para poder desarrollar estos encuentros con los profesionales del CRS.




ABRIL

CHARLA GES

El CRS realizó la charla "GES" abierta a la comunidad y a funcionarios, la cual se suma a otra iniciativa propuesta por el Consejo de Usuarios (CDU) del CRS. Lo anterior, en el marco de educar en salud a representantes del territorio y cumplir con el objetivo estratégico de que el CRS sea también un espacio abierto a la comunidad.

A la jornada asistieron 24 personas, las cuales aclararon sus dudas e inquietudes respecto a GES, identificando cuáles son los tipos de garantía, qué problemas de salud son tratados en el CRS, cómo se pueden atender por GES en el CRS, qué hacer si la garantía no se cumple, entre otras dudas y aclaraciones.

Cristóbal Arenas Jefe de Unidad Ges y Solange López Jefa del departamento de Gestión del Paciente, presentaron y aclararon las dudas a representantes de la comunidad y a funcionarios que participaron en la jornada.


JUNIO

PALABRAS DE LA COMUNIDAD

"Excelente charla, vez que voy al CRS a alguna cosa informativa, aprendo cosas nuevas".

"Me pareció interesante el tema del doctor, uno siempre escucha sobre la influenza pero no sabe qué hacer para prevenirla".

"Quedé impactada, no me imaginaba que el mentolatum era perjudicial para los pulmones, de toda la vida me han enseñado que había que echarle a los hijos cuando se resfrían, definitivamente no lo volveré a hacer con mis niños".

¡Vea nuestras entrevista de las charlas en nuestro FB CRS!

CHARLA SOBRE LA INFLUENZA

El pasado 19 de junio se desarrolló en nuestro CRS la charla "La influenza, como prevenirla y tratarla, e historia de lo que ocurrió en el hemisferio norte" charla abierta a la comunidad a cargo de nuestro Broncopulmonar José Silva, a petición de nuestro Consejo de Usuarios. La charla efectuada se acompañó de información y video de derechos y deberes, y la modalidad de atención en el CRS a través del video del Crsín.

Los asistentes, aclararon sus dudas e inquietudes respecto a la enfermedad, tomaron conocimiento de los síntomas y vieron las formas de prevención, asimismo tomaron conocimiento de lo que ocurrió en E.E.U.U. y la tendencia de lo que está pasando en Chile, entre otras dudas y consultas, todo lo anterior, gracias a la excelente presentación del broncopulmonar del CRS, DR. José Silva Figueroa.





CHARLA "BENEFICIOS DE LA KINESIOLOGÍA EN EL ADULTO MAYOR".

Gestión del Usuario y Participación junto al Equipo de Medicina Física y Rehabilitación, y a petición de nuestro Consejo de Usuarios, desarrollaron una charla abierta al club de adulto mayor "Lazos de Esperanza", ubicado en el sector de San Gerónimo. La jornada tuvo como fin, desarrollar una presentación enfocada en los beneficios de la kinesiología en el adulto mayor, junto a reforzar derechos y deberes del paciente y la modalidad de atención en nuestro CRS.

Todas las charlas brindadas a la comunidad y solicitadas por el CDU, se enmarcan en las labores de participación de acercar la salud informativa a los usuarios del territorio en sus mismas reparticiones y a partir de ahí, plantear sus dudas e inquietudes a los profesionales que los visitan.







CURSO POBLADORES BAJOS DE MENA

Una instancia de participación del CRS.

A comienzos de este año se efectuó un proyecto con la Fundación Puente Alto y Universidad de Chile, enfocado en los pobladores de Bajos de Mena y del territorio, el cual involucró el desarrollo de un curso denominado "Promotores de la salud y calidad de vida" y cuyo objetivo, fue formar y promover líderes del territorio capaces de conducir actividades comunitarias participativas, en pro de mejorar las condiciones de vida en zonas del territorio.

El proyecto involucró al menos tres meses de trabajo, capacitando a más de 25 dirigentes, de los cuales, un par de representantes, eran parte de nuestro Consejo de Usuarios. Lo anterior, es valorable dentro de las acciones intersectoriales y locales que se han gestionado al interior de la institución.

Conoce nuestro CRS, agenda una visita por parte de tu organización.

!el sello del CRS es estar vinculado a la comunidad!



En el CRS desarrollamos visitas guiadas a instituciones y organizaciones interesadas en conocerlo. Buscamos que la comunidad conozca nuestra historia, instalaciones, especialidades, y lo más importante, nuestra modalidad de atención: interconsultas, tótem, registro de horas para control, edificio inteligente, call center.

En nuestras visitas guiadas, enseñamos el CRS por dentro, mostrándole lugares como los gimnasios de rehabilitación, inmediaciones de odontología, imagenología y salud mental, mostrando distintas máquinas, terapias y formas de tratamiento que realizamos en el CRS a nuestros usuarios.



Visita guiada de dirigentes de Puente Alto.

El día 24 de mayo tuvimos una visita guiada al CRS por parte de dirigentes del sector del Alejandro del Río y Casas Viejas. En esta visita, más de 15 dirigentes solicitaron conocer el CRS, después de los anuncios en la cuenta pública.

En la jornada, les informamos sobre nuestro actuar e instalaciones, siendo una grata experiencia tanto para ellos, como para Gestión del Usuario y Participación al contar con líderes de asociaciones tan diversas, que permitieron enriquecer la experiencia del usuario.





¿Deseas una visita guiada junto a tu organización? ¡Acércate!, el CRS es de todos nosotros.

Damos visitas guiadas a la organización que requiera, si quieres una visita guiada, acercarse a la OIRS para requerirla. En cada visita guiada se les brindará de información del establecimiento, junto a folletería e información de los derechos y deberes en salud, lo cual les ayudará a entender el funcionamiento del CRS y la red de salud.

CURSO DE CREOLÉ PARA FUNCIONARIOS



El CRS efectuó un curso de creolé para funcionarios de primera línea del establecimiento. El curso lo realizó nuestra funcionaria Camila Campos, Terapeuta Ocupacional, quien fue al voluntariado profesional de la Fundación América Solidaria en Haití la que contribuyo en su accionar en el trabajo en la Clínica de Rehabilitación Fundación Tous Ensenmble.


JUNIO

WIÑOL TRIPANTÜ EN EL CRS

PEWMANGEN KÜME WE TRIPANTU NGEPE MAY!

El 22 de junio, Gestión del usuario y participación, a cargo del facilitador intercultural Juan Neculmán realizó el año nuevo mapuche, la cual es el inicio de un nuevo ciclo natural de la vida en la tierra. Es la fecha, en que se produce la noche más larga del año y el inicio de un nuevo ciclo de la naturaleza para acoger y favorecer el crecimiento de la nueva vida.

La rogativa la encabezó la machi Sonia Caniqueo de la comunidad mapuche Antu Payñaku, la cual se ubica en Bajos de Mena.

Funcionarios y usuarios se maravillaron con este espacio, con gran asistencia se dio inicio al año nuevo mapuche en el CRS HPC, siendo acogido con gran emoción y respeto por parte de los asistentes.


JUNIO

CHARLA DE COSMOVISIÓN MAPUCHE PARA FUNCIONARIOS.

El facilitador intercultural del CRS Juan Neculmán realizó una capacitación de cosmovisión mapuche a funcionarios entre mayo y junio, esta instancia fue invitada la machi Sonia Caniqueo junto a su lawentunchafe. La charla tuvo como fin sensibilizar al personal del CRS sobre el pueblo mapuche y los distintos pueblos originarios de Chile. En la instancia participaron una variedad de funcionarios de todos los estamentos, los cuales tuvieron un rol protagónico en el We Tripantü.


MAYO - JUNIO

MAURICIO CÁCERES
OIRS

LA HISTORIA DEL CRS ES TU HISTORIA: ELOÍSA DÍAZ.

Eloisa Díaz Insunza, nació el 25 de junio de 1866 en Santiago de Chile, primera médica-cirujana de Chile y todo Latinoamérica, se graduó en la Escuela de Medicina de la Universidad de Chile en 1887. Con apenas 15 años de edad el 11 de abril de 1881, Eloisa Díaz rindió los exámenes para optar a la enseñanza universitaria, todo un atrevimiento si tomamos en cuenta que sólo unos años antes, en 1877, el ministro de Instrucción Pública, Miguel Luís Amunátegui, había dictado el decreto que permitía a las mujeres chilenas rendir exámenes para postular a la universidad, donde estudió en compañía de su madre y tras un biombo; luego que se promulgara el Decreto Amunátegui, que les entrego a las mujeres de la época acceso a la educación superior. Entre los meritos de Eloisa no sólo está ser pionera en el campo de la medicina, sino que fue una renombrada activista de la medicina social, promoviendo políticas públicas como la obligatoriedad del desayuno escolar, la vacunación y la prevención del raquitismo y la tuberculosis. “Mujer Ilustre de América”, así se le distinguió en 1910, en Argentina, por sus aportes a la medicina social. Conquisto una reivindicación fundamental para el mundo femenino chileno: el derecho al desarrollo intelectual. Trabajo cerca de 30 años como Inspector Médico Escolar de Chile y encabezo por espacio de 14 años el Servicio Médico Escolar de nuestro país. Eloisa Díaz se retiro de la actividad profesional en 1922, falleció el 1 de noviembre de 1950 a los 84 años de edad en su ciudad natal, Santiago de Chile, luego de una larga enfermedad en el Hospital San Vicente de Paúl (Actual Hospital Clínico José Joaquín Aguirre).



DOCTORA ELOÍZA DÍAZ

Hospital Clínico Metropolitano La Florida Dra. Eloísa Díaz Insunza.

En noviembre de 2013, se inaguró el Hospital de la Florida, tomando el nombre de Eloísa Díaz para rendirle honores a la primera mujer médico en Chile y sudamérica en graduarse como médico. Este hospital es parte de la Red de Salud Pública Sur Oriente al igual que el CRS, y su construcción fue para descongestionar el Hospital Sótero del Río en nuestra red, beneficiando a más de un millón de habitantes del territorio.

Este nuevo hospital implicó una inversión de 138 mil millones de pesos, tanto en infraestructura como en equipamiento. Tiene cerca de 70 mil metros cuadrados construidos, posee un sistema de aisladores sísmicos en su estructura y, además, un moderno sistema informático, totalmente digitalizado, mejorando la experiencia usuaria dentro del hospital.



ENTREVISTA A CINTHYA VERGARA, LA FUNCIONARIA QUE PUSO UNA SEMILLA EN EL CRS

¿Cómo ves la relación del CRS con el territorio?

La relación que tiene el CRS con la comunidad me parece bastante bien, está muy preocupado de la salud de la gente de manera integral, así como de brindar las herramientas para que participen dentro de la Institución. Acá no solo no preocupamos de la enfermedad, como alguien que viene, se trata y se va, sino algo mas bien de largo plazo. Como CRS hacemos muchas cosas, veo que está bien empoderado en la zona y realiza muchas actividades para nuestra gente, más allá de lo clínico, por eso aprecio el rol que hemos tomado este tiempo con Bajos de Mena y Puente Alto.

Puedo contar que este compromiso con la comunidad, nació desde la misión institucional del CRS, el cual declara que como equipo no sólo nos preocuparemos de la atención médica de cada usuario y usuaria en el box, sino que señala una visión integral de salud, donde sea posible crear espacios inclusivos que respeten la dignidad de las personas del territorio.

Tú generaste un huerto en un terreno que nadie usaba, ¿qué nos puedes contar al respecto?

El huerto surgió como una idea espontánea con mi equipo, era importante para nosotros realizarlo como un espacio de distensión y darle uso a la tierra en el CRS, ya que ahí nadie la usaba. Así lo hicimos para uso personal del equipo, sin embargo, nos unimos junto al Facilitador Intercultural y una Asistente social para hacer algo aún más importante: decidimos embarcarnos en un proyecto de huerto para niños de salud mental, ya que implica paciencia y preocupación. Respecto al taller de huerto, nos brindaba calma regar y sembrar, así que pensamos que era una buena idea realizar el taller.

En el huerto se desarrollaran actividades vinculadas al cuidado de la tierra y el medio ambiente, con una visión intercultural, con actividades que van desde la preparación de la tierra, hasta la siembra y cuidado de distintas especies vegetales y respetando los ciclos naturales.

Para nuestro equipo es muy importante mantener un vínculo permanente con los usuarios y usuarias, ya que nos llena y sentimos contribuir al CRS con su misión de vinculación con el entorno.



Cinthya Leonor Vergara Silva

Jefa Planificación y Control de Gestión

"Proyecto Huerto Terapéutico Comunitario Intercultural"

LAS AVENTURAS DE CRSÍN: LA DERIVACIÓN





En este primer capítulo, Crsín vivirá una gran aventura llamada: "La derivación"

Un día, tras una atención en su CESFAM (atencion primaria de salud-APS) los doctores le dijeron a Crsín que necesitaba ver un especialista, por lo que seria derivado al Centro de Referencia de Salud Hospital Provincia Cordillera (el "CRS"), el cual, es el nivel secundario de atencion. Para ésto, le dieron una copia de su interconsulta, que indicaba desde dónde lo enviaban y hacia dónde era destinado o derivado.

¿Qué hizo Crsin?

Debido a que siempre se atiende en el consultorio y ya maneja cada detalle del sistema de salud, se fue corriendo al CRS a dejar la interconsulta... porque mientras más rápido la va a dejar, más rápido le dan la hora, de hecho, ¡aprovecharía de pedirla! ¡¡¡Sin embargo, al llegar le explicaron que la derivación de interconsulta **no funciona así!!!**

¿Qué debió haber hecho Crsín?

Una vez que le entregaron su copia de interconsulta, Crsín debía esperar en casa, ya que esa información viaja desde el CESFAM (atención primaria) hasta el CRS (atención secundaria) de forma digital, por medio de un sistema interno, por lo que no es necesario llevar el documento físico al CRS.

Posteriormente Call Center lo llamará para agendar su primera hora de atencion, con nosotros (ingreso)...**¡¡Sí, nosotros, lo llamamos la primera vez!!**

El plazo mínimo de espera para que lo llamemos son 30 días hábiles, para que la interconsulta pase por procesos administrativos y clínicos.

Sin embargo, cada especialidad presenta distintos tiempos de espera, en relación a la demanda existente, es decir, cantidad de gente que ha sido derivada a esa especialidad.

¿QUÉ DICEN LAS REDES SOCIALES?



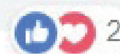
Brunilda Margarita Diaz Moraga Son muy buenos y atentos gracias por ser asi



Me encanta · Responder · 12 s



Docmac C Fiera Siii es verdad la atencion es muy buena gracias por la empatia con los pacientes 😘



Me encanta · Responder · 12 s



Lucrecia Machuca Rojas Ojalá no cambien muy buena atención buenos médicos y lo mejor que no hay que esperar tanto para pedir hora que es lo mejor muy buena atención bendiciones



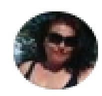
Me encanta · Responder · 12 s



Fresia Herrera Excelente atención lo que es mejor el médico no está apurado por atender , se dan el tiempo de conocer a su paciente



Me encanta · Responder · 12 s



Estrellita Iturrieta Qué lindo que puedan ayudar.

Me gusta · Responder · 17 s



Vilma Estrella Martinez Pino Soy usuaria de Traumatología y debo de destacar al gran equipo humano



Me gusta · Responder · 17 s

¿QUÉ AGRUPACIONES HAY EN EL TERRITORIO?: LAZOS DE ESPERANZA

En esta ocasión, visitamos el Club de Adulto Mayor Lazos de Esperanza, ubicado en Punta de Damas 1651, Villa Nocedal. Esta organización consta de 26 miembos, los cuales se juntan semanalmente. Son una asociación muy activa, teniendo distintas actividades para sus socios, entre ellos terapia de la sonrisa, prevención de accidentes, aprender a caer, taller de manualidades, etc. Además realizan actividades recreativas, el 23 de agosto, donde fueron a Pomaire a una visita recreativa, así como para el 18 de septiembre se juntaron a comer empandas y bailar cueca entre los socios y socias.





Crucigrama en el CRS HPC

A	U	A	I	G	O	L	O	M	L	A	T	F	O	X	K	O	J	Z	U	J	R	Y	J	N	G	X	S	P	T
V	O	S	O	M	C	C	S	N	W	A	X	Z	Ñ	E	Y	N	Ł	Ă	I	C	A	M	R	O	F	N	I	C	A
D	R	F	U	E	O	A	C	S	E	W	-	Ñ	S	O	R	I	E	N	T	A	D	O	R	A	N	E	M	I	M
A	N	U	A	A	S	B	S	R	Z	U	G	Ă	Q	A	J	Ñ	A	T	S	E	U	C	N	E	U	N	R	Z	K
I	Ł	D	B	R	R	P	R	I	O	J	R	L	G	B	L	B	P	I	Z	N	D	W	D	P	B	A	H	J	J
C	Ă	Q	Ă	A	M	I	E	O	N	K	H	O	J	O	T	R	G	Ñ	E	S	Q	L	A	S	I	-	V	P	Z
N	I	J	Z	-	N	A	O	C	N	O	D	D	L	M	L	A	A	M	I	C	R	F	D	L	I	Ă	L	A	W
I	C	R	K	P	A	Y	C	R	I	C	K	W	R	O	X	O	A	H	L	B	E	W	I	E	G	R	N	I	E
V	A	V	Q	C	C	L	U	I	Z	A	O	S	W	O	G	I	T	I	C	L	J	C	L	X	I	E	K	G	T
O	T	Ñ	A	Y	Z	L	O	E	A	I	L	P	B	D	I	I	F	N	I	F	I	I	A	Z	N	M	A	O	R
R	N	W	K	Y	Ñ	M	Ñ	G	X	T	D	I	U	S	I	C	A	C	O	M	G	C	R	D	E	R	O	L	I
P	E	P	N	V	K	Z	G	P	O	Q	F	Ñ	S	L	M	Ñ	I	Ñ	O	D	Ñ	C	U	E	C	E	T	O	P
A	I	G	O	L	O	I	S	E	T	S	E	N	A	T	M	T	B	D	Z	A	O	I	T	R	O	F	O	R	A
P	R	M	K	O	N	Ł	Ă	I	S	I	M	D	A	M	A	O	N	Y	B	R	I	R	L	M	L	N	R	U	N
T	O	V	A	I	L	B	I	C	O	V	L	T	F	C	Z	O	N	K	U	Y	Q	U	U	A	O	E	R	I	T
Z	Z	V	Ñ	G	N	K	G	W	F	M	P	A	I	R	I	F	F	A	A	Ñ	S	G	C	T	G	M	I	K	U
P	J	E	J	P	E	E	C	Y	T	T	A	O	I	C	E	C	N	R	R	A	K	I	R	O	I	J	N	T	L
M	H	A	Z	R	S	N	S	Ñ	E	O	N	L	A	N	A	C	D	T	L	Y	O	A	E	L	A	R	O	Q	Ă
D	E	I	S	N	O	E	O	I	P	W	M	Z	C	S	T	R	A	U	Y	R	Ñ	M	T	O	Q	Ñ	L	M	-
B	B	D	Y	B	F	S	W	L	O	E	I	A	E	E	P	E	D	U	R	Z	P	A	N	G	C	J	A	E	D
E	V	L	I	M	Y	N	I	L	O	L	D	N	D	N	R	C	R	I	D	L	G	Y	I	I	N	O	R	T	E
C	J	C	R	C	O	E	W	V	A	G	O	I	Z	E	H	H	O	C	O	A	S	O	P	A	Q	B	I	O	R
P	Q	H	R	Ñ	I	Ñ	P	T	E	R	I	G	A	R	M	T	J	R	O	L	C	R	C	R	S	W	N	T	E
Ñ	D	E	E	S	U	N	I	Z	T	L	I	A	Ă	T	A	U	E	X	D	N	O	I	K	X	A	R	G	B	S
S	A	B	C	G	I	P	A	A	Q	C	E	S	A	-	R	U	E	N	Q	I	S	G	Ă	N	S	G	O	A	P
O	Z	L	L	T	S	N	M	Ñ	T	M	G	T	L	B	A	I	K	S	S	Q	L	U	I	Ł	Y	Ñ	L	S	P
A	-	Ă	G	O	L	O	T	A	M	U	A	R	T	B	M	D	A	I	T	M	Z	L	L	A	N	Q	O	A	N
V	L	M	H	A	I	G	O	L	O	T	A	M	U	E	R	C	P	J	R	R	Q	P	E	T	Z	K	G	N	U
V	F	Y	J	Z	D	R	S	A	L	U	D	M	E	N	T	A	L	Ñ	I	M	A	J	Y	R	A	H	I	O	R
O	A	I	G	O	L	O	R	E	T	N	E	O	R	T	S	A	G	L	C	M	F	H	F	B	A	E	A	F	B

PALABRAS A BUSCAR:_

INFRAESTRUCTURA EN EL CRS:

Admisión
Box
Casino
CRS
Farmacia
OIRS
Recaudación
Tótem
Toma de muestra

ESPECIALIDADES:

Anestesiología
Broncopulmonar
Cardiología
Cirugía Mayor
Dermatología
Gastroenterología
Ginecología
Hospitalización Domiciliaria
Imagenología
Medicina
Neurología
Odontología
Oftalmología
Otorrinolaringología
Pediatría
Salud Mental
Toma de Muestra
Traumatología
Urología

CONCEPTOS PARA EL PACIENTE:

CDU
Charlas
Encuesta
Especialistas
Felicitación
Fonasa
Interconsulta
Interculturalidad
Reclamo
Salud
Usuario
We Tripantu